



NORDANSTIGS
KOMMUN

Brukarundersökning 2021

Redovisning av brukarundersökning, hemtjänsten i
Nordanstigs kommun, december 2021



NORDANSTIGS
KOMMUN

Syfte

Syftet med undersökningen är att få uppfattning om hemtjänstbrukarnas upplevelser av insatser, och hur de upplever eget inflytande, delaktighet, tillgänglighet och bemötande i den omsorg och service som ges.

Det övergripande syftet med undersökningen är ta fram underlag för att kunna förbättra brukarnas villkor och förutsättningar för att känna sig nöjda och trygga med den omsorg och service som hemtjänsten utför.

Undersökningens resultat ska ge viktig information och vägledning för kommunstyrelsens målstyrningsarbete och för politiska beslut.



NORDANSTIGS
KOMMUN

I enkäten ställdes frågor med utgångspunkt i gällande lagstiftning, samt kommunfullmäktiges mål om trygghet inom omsorgen kopplat till kvalitetsområden som socialstyrelsen anser viktiga. Dessa inkluderar bland annat delaktighet, tillgänglighet, bemötande, kontinuitet samt individuella tjänster av god kvalitet.

Enkäten består av 11 frågor och respondenterna har haft möjlighet att lämna egna kommentarer till frågorna. Av 270 utskickade enkäter har 140 besvarats. Det innebär en svarsfrekvens på 51,85%. Resultatet kan vara något för lågt för att generera generella slutsatser av materialet, men ger likväl en värdefull inblick i verksamheten. Vissa enkäter var ofullständigt besvarade, men då svaren ger indikationer på nöjdheten hos brukaren ingår även dessa i sammanställningen.

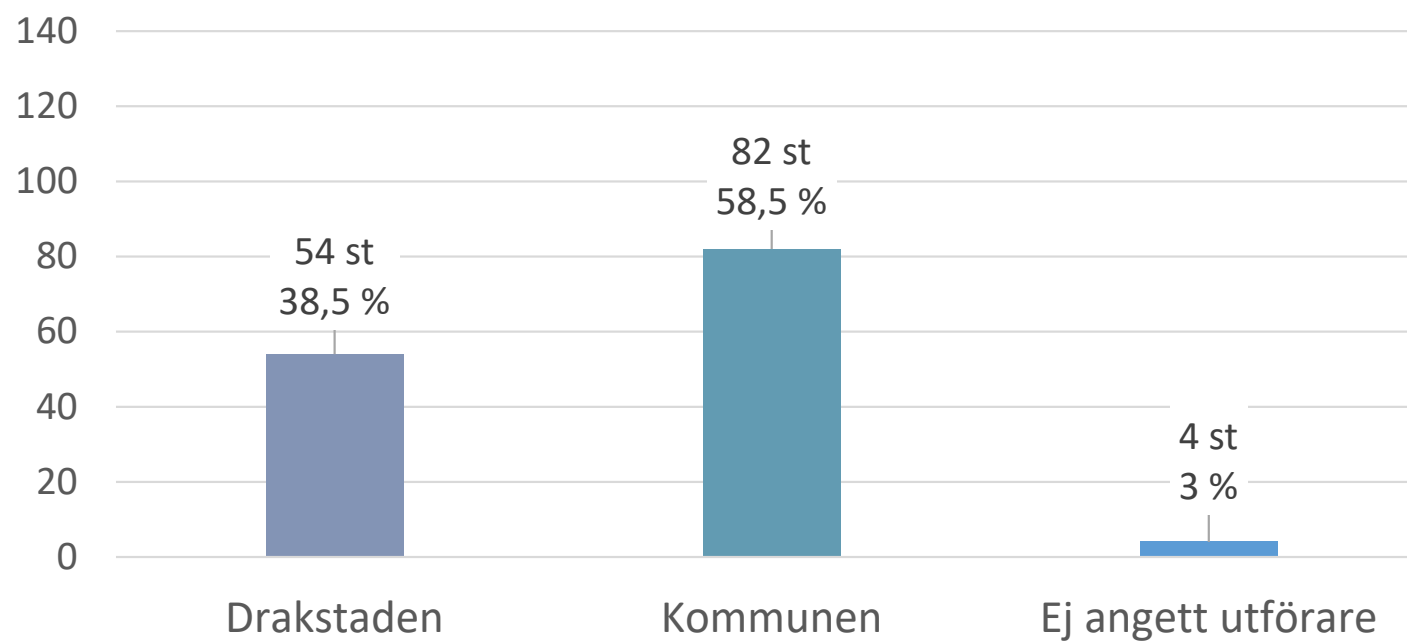
Detta är en undersökning av brukarnas upplevelser och speglar deras uppfattningar. Det är inte en kontroll av utförandet av hemtjänsten.



NORDANSTIGS
KOMMUN

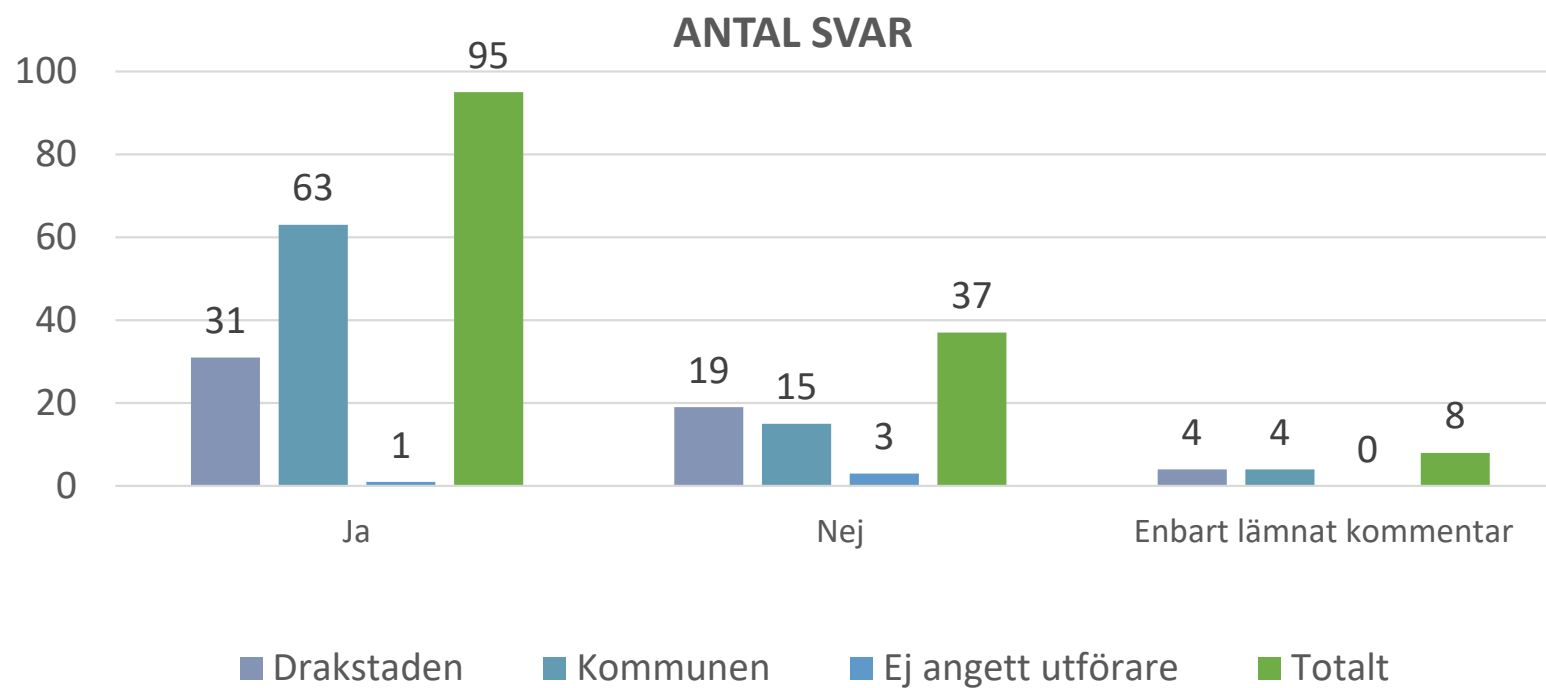
1. Vem utför din hemtjänst?

Total 140 svar





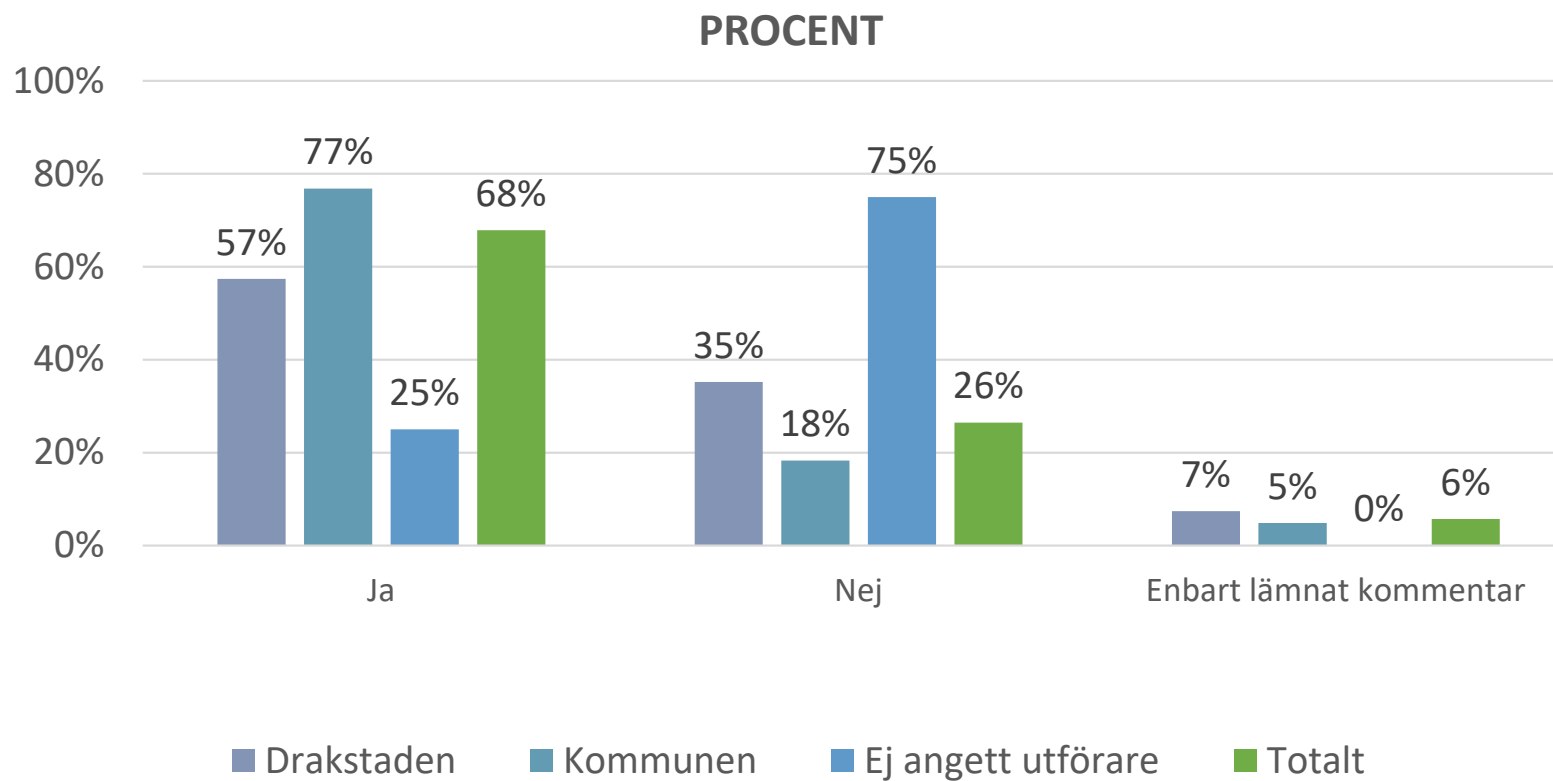
2. Anser du att du fått tillräcklig information om möjligheten att välja utförare?





NORDANSTIGS
KOMMUN

2. Anser du att du fått tillräcklig information om möjligheten att välja utförare?





NORDANSTIGS
KOMMUN

2. Anser du att du fått tillräcklig information om möjligheten att välja utförare?

Kommentarer från brukarna

Drakstadens brukare:

Fanns inget val - ingen kommunal hemtjänst

Fanns inga andra att välja på

Fanns ingen valmöjlighet

Får enbart hjälp med medicin

Det var väl inte nåt att välja på

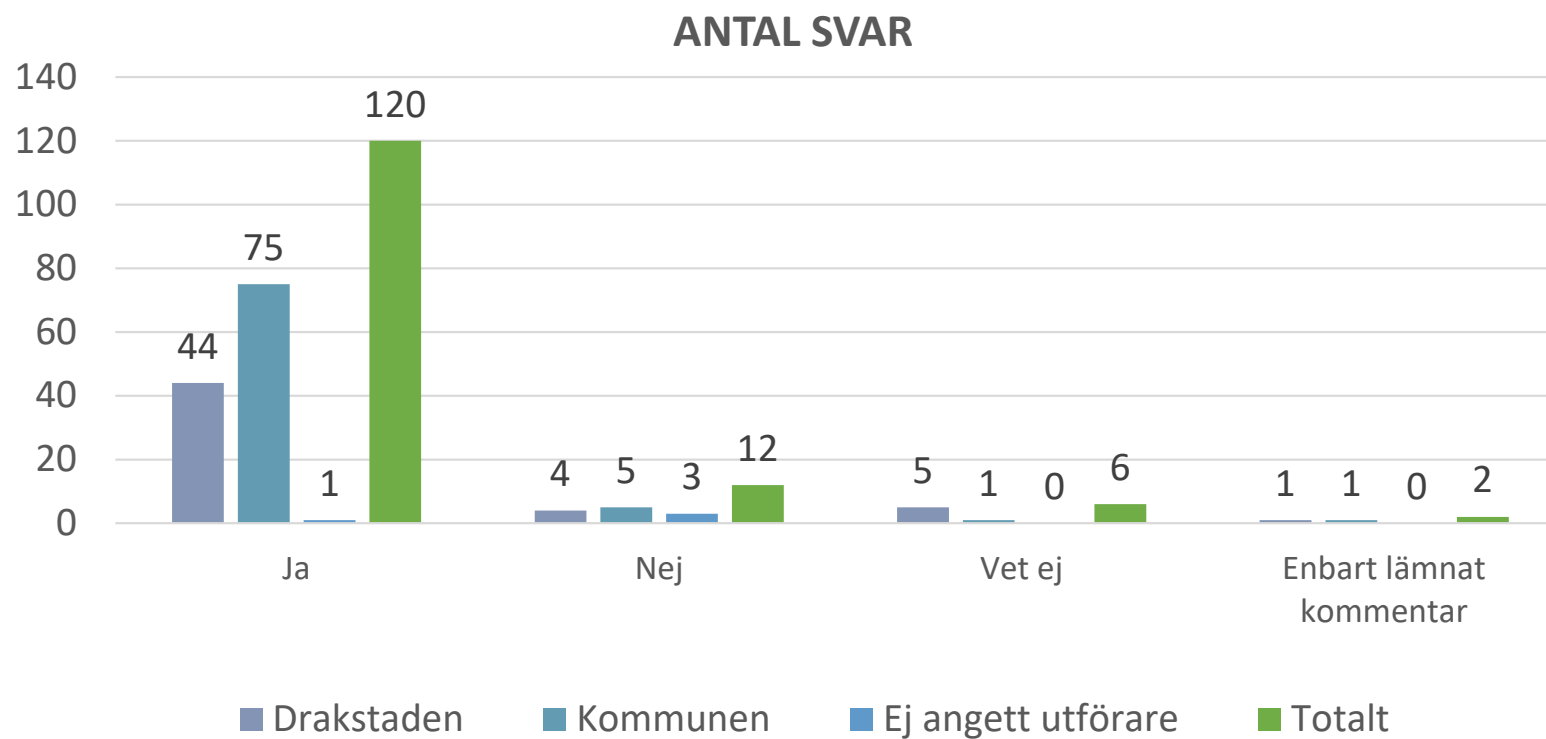
Sökte annan utförare, men fick nej. Drakstaden var det enda alternativet.

Kommentar

En majoritet har svarat att de ansett sig få tillräcklig information för att kunna göra ett rimligt val av utförare. Samtidigt hävdar närmare en fjärdedel av respondenterna motsatsen, och i den egna kommentarerna förekommer liknande svar.



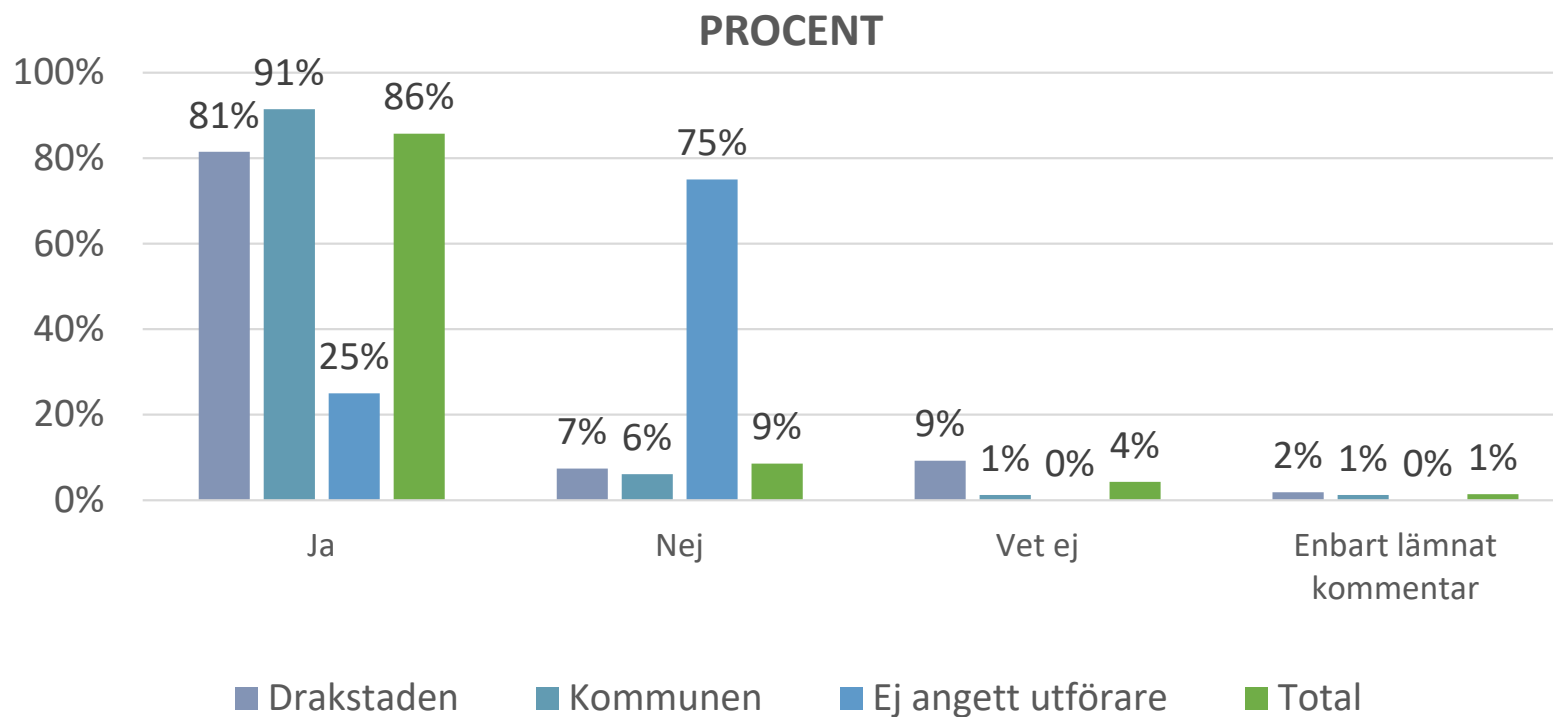
3. Får du den hjälp som du är beviljad utförd?





NORDANSTIGS
KOMMUN

3. Får du den hjälp som du är beviljad utförd?





NORDANSTIGS
KOMMUN

3. Får du den hjälp som du är beviljad utförd?

Kommentarer från brukarna

Drakstadens brukare:

Ja! För det mesta.

Har hänt att jag tre gånger fått ringa om att få min medicin

Fått städning beviljad 1 gång/vecka, men det blir inte alltid gjort

Städningen har varit mycket dålig, sista månaden obefintlig.

Kommunens brukare:

Ibland "fuskas" det lite, då städningen ibland går väldigt fort.

Chefen har inte hört av sig sedan hon började för 6 månader sedan,
personalen är toppbra.

Både ja och nej

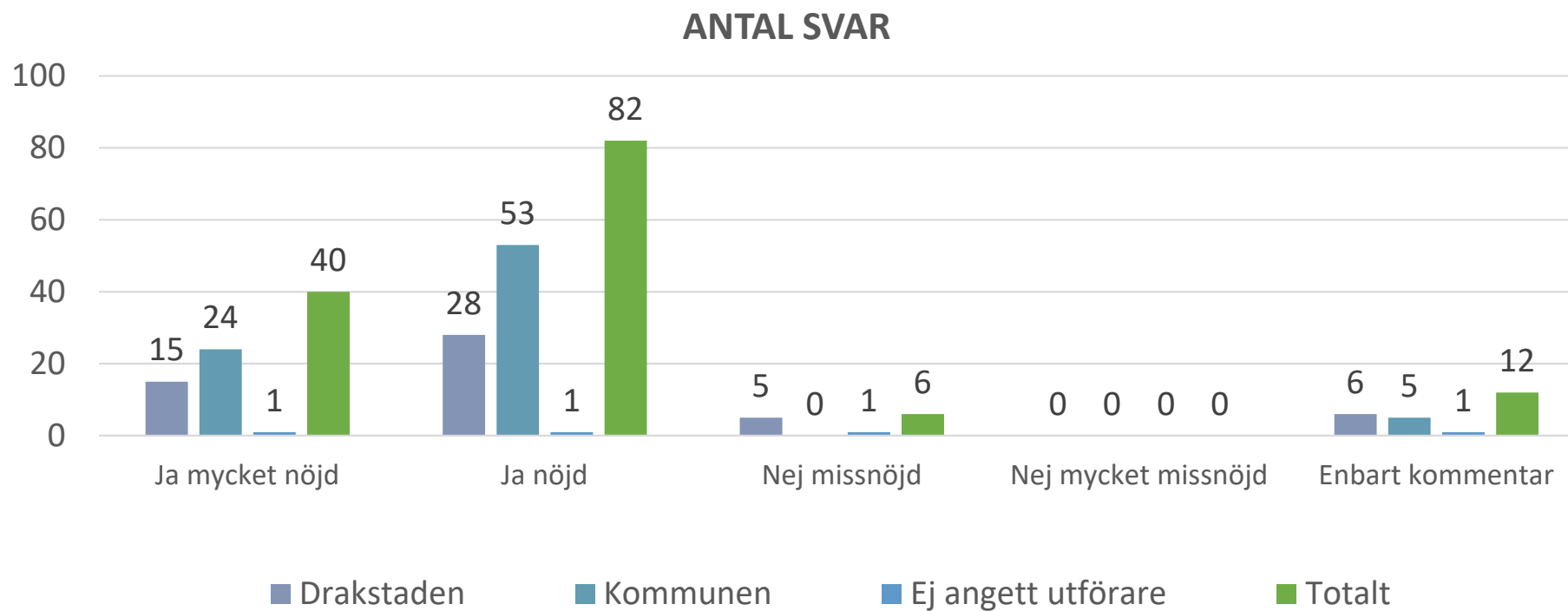
Delvis

Kommentar

Här är resultatet tydligare - de allra flesta anser sig få sin beviljade hjälp utförd. Ungefär en av tio respondenter ger dock negativa svar. I de egna kommentarerna påpekar några brukare att städningen ibland varit otillfredsställande.



4. Anser du att den hjälp du får utförs så som du vill ha den och med god kvalitet?

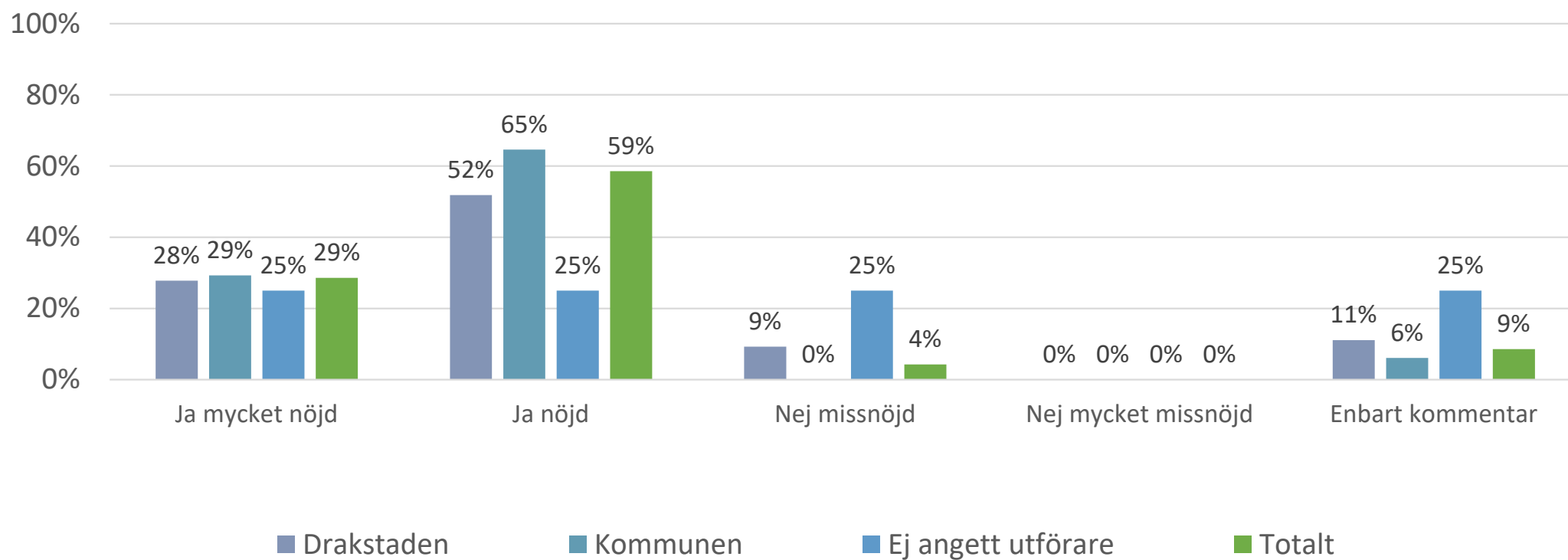




NORDANSTIGS
KOMMUN

4. Anser du att den hjälp du får utförs så som du vill ha den och med god kvalitet?

PROCENT





NORDANSTIGS
KOMMUN

4. Anser du att den hjälp du får utförs så som du vill ha den och med god kvalitet?

Kommentarer från brukarna

Drakstadens brukare:

Nöjd, men inte med tiderna

Det beror på vilken personal som kommer

Några i personalen är väldigt bra, men flera är det ingen ordning på

Många gånger kommer de 1-1,5 timmar före eller efter utsatt tid

I stort sett bra utom städningen. Även tvätten har krånglat den sista tiden.

Kommunens brukare:

Personalen är toppen!

Alla som hjälper är så snälla och duktiga.

Kunde vara lite bättre

Kunskapen hos skötarna varierar mycket

Fattas personal, har inte fått duscha på länge

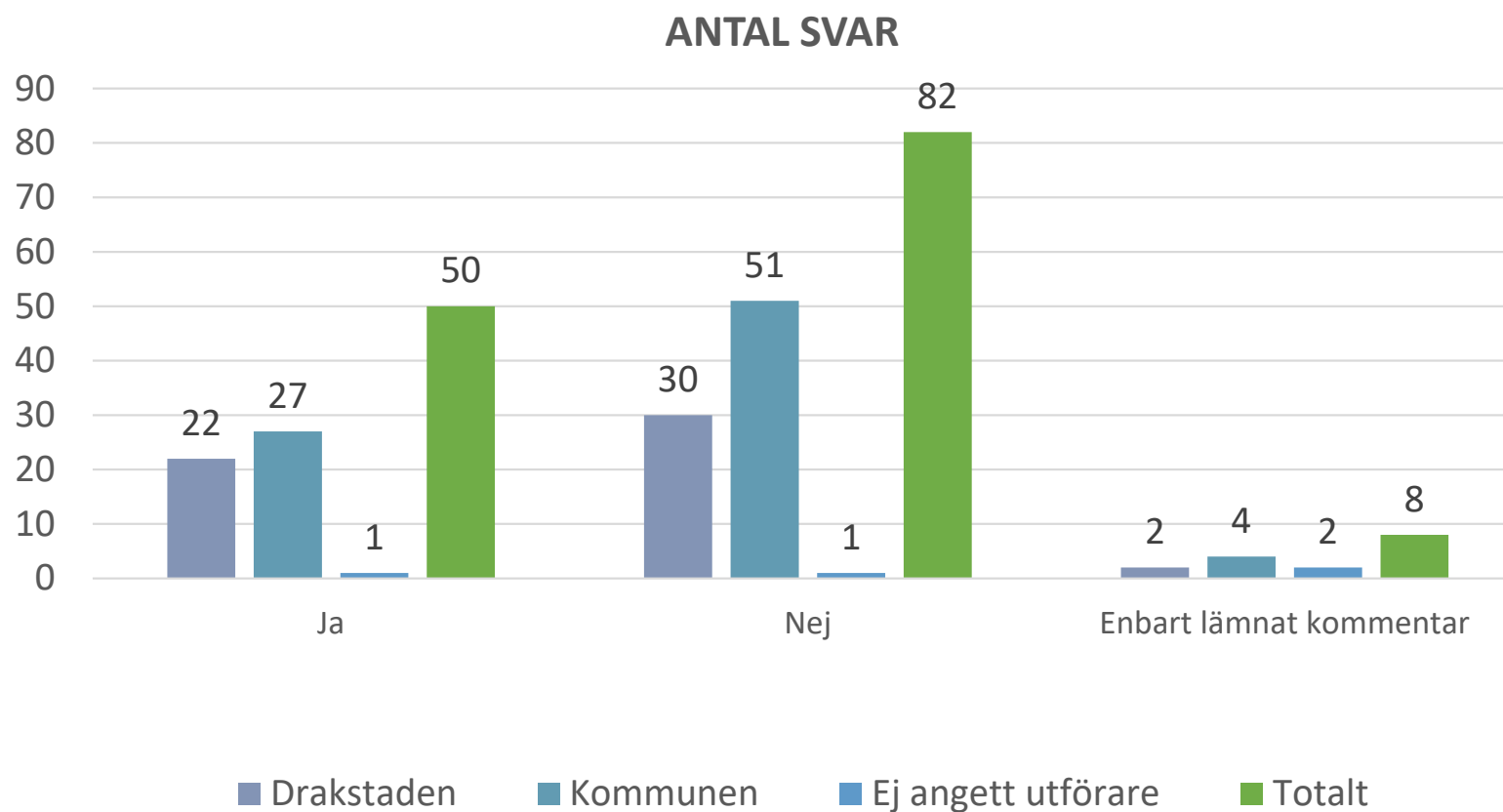
Det var bra förut, det senaste året har varit sämre

Kommentar

Svaren är övervägande positiva, då närmare nio av tio respondenter anser sig vara nöjda eller mycket nöjda. I de egna kommentarerna framkommer det att särskilda delar av tjänsterna bitvis verkar fungera mindre bra.



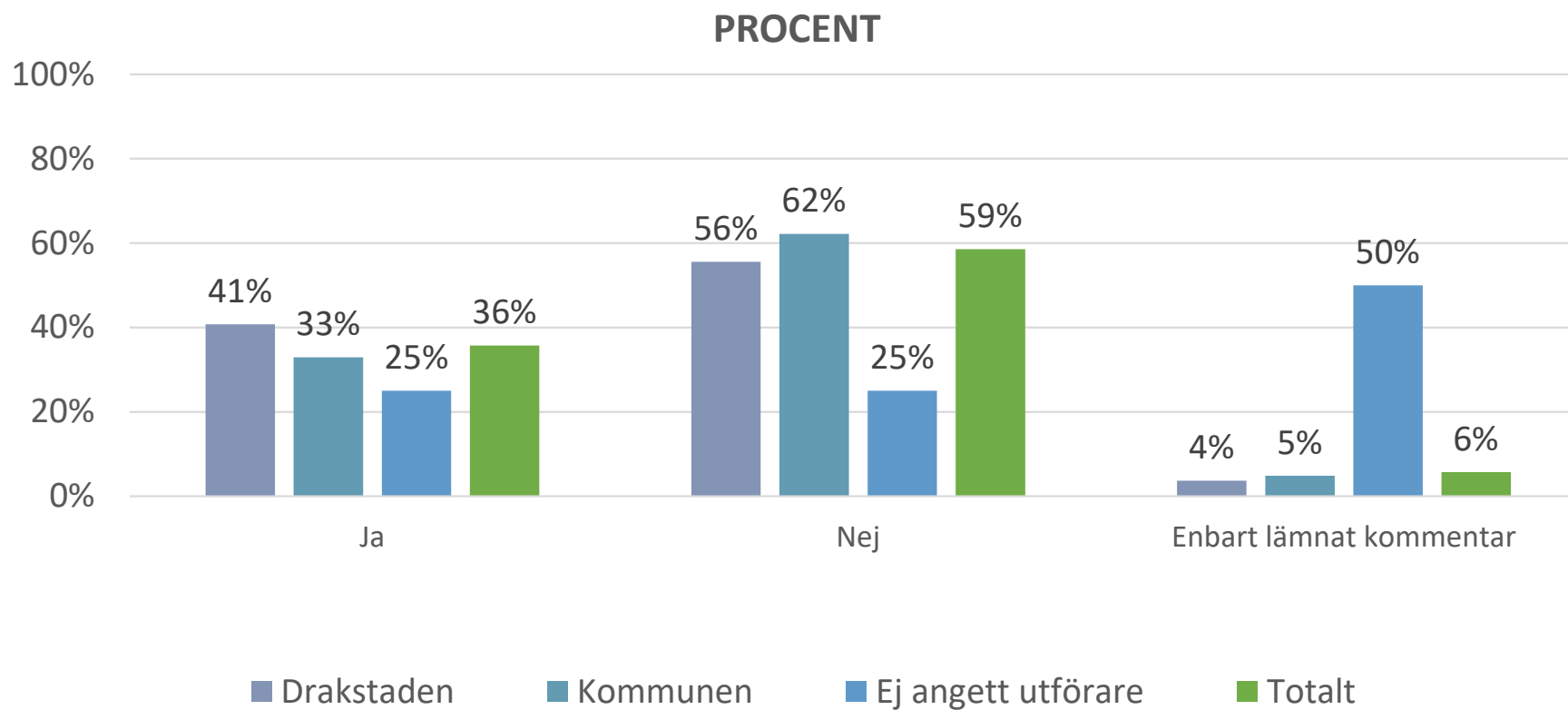
5. Tycker du att du får hjälp av för många personer?





NORDANSTIGS
KOMMUN

5. Tycker du att du får hjälp av för många personer?





NORDANSTIGS
KOMMUN

5. Tycker du att du får hjälp av för många personer?

Kommentarer från brukarna

Drakstadens brukare:

Jag har ingen chans att veta vad de heter, och sen vet de inte vad de ska göra
Vet inte

Kommunens brukare:

Delvis

Det spelade inte så stor roll, eftersom de bara hämtade mat i källarvåningen

Bär namnskyltar, då det är svårt att hålla reda på vem som är vem

Ibland

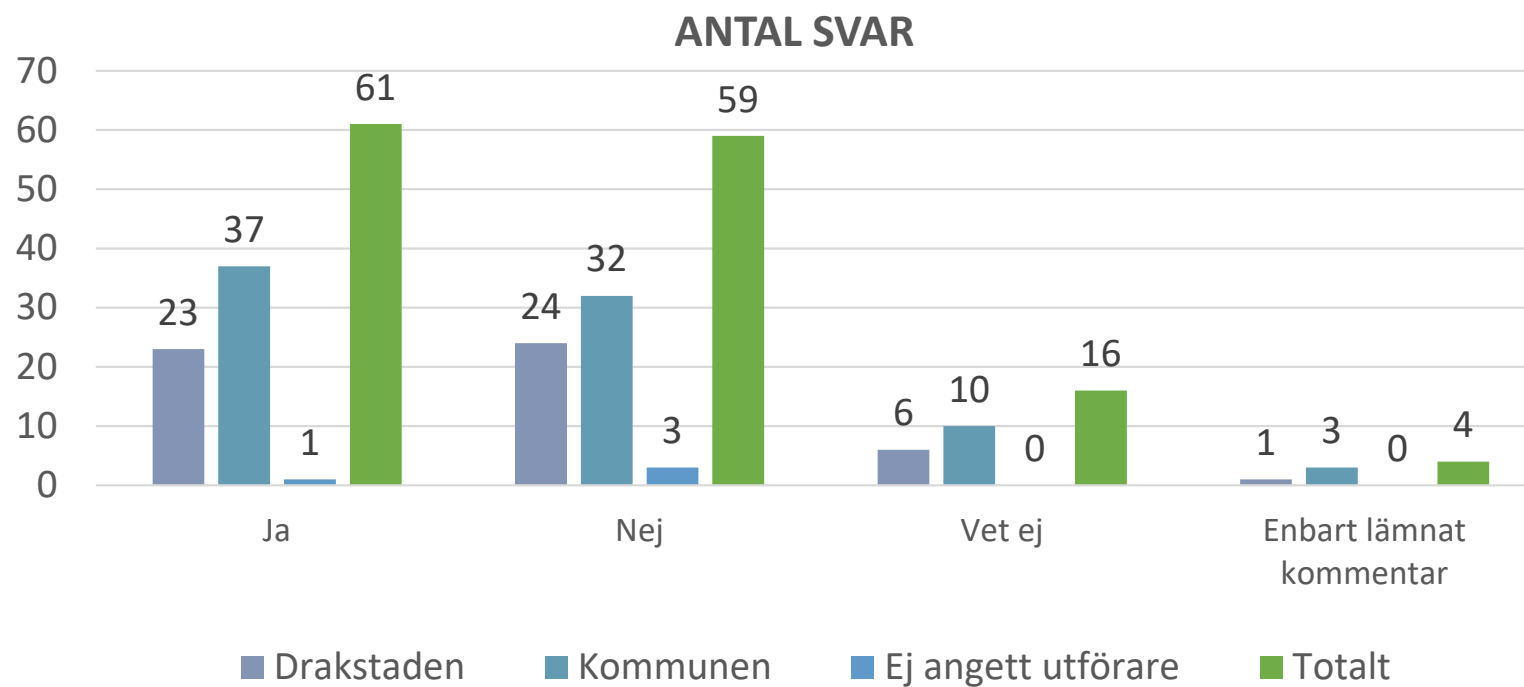
Har en - samma

Kommentar

Överlag är gensvaret här mindre positivt. Cirka sex av tio brukare, eller 59%, hävdar att de inte får hjälp av för många personer, men 36% menar det motsatta. Ett par egna kommentarer visar att några brukare har svårt att veta vilka i personalen som hjälper dem.



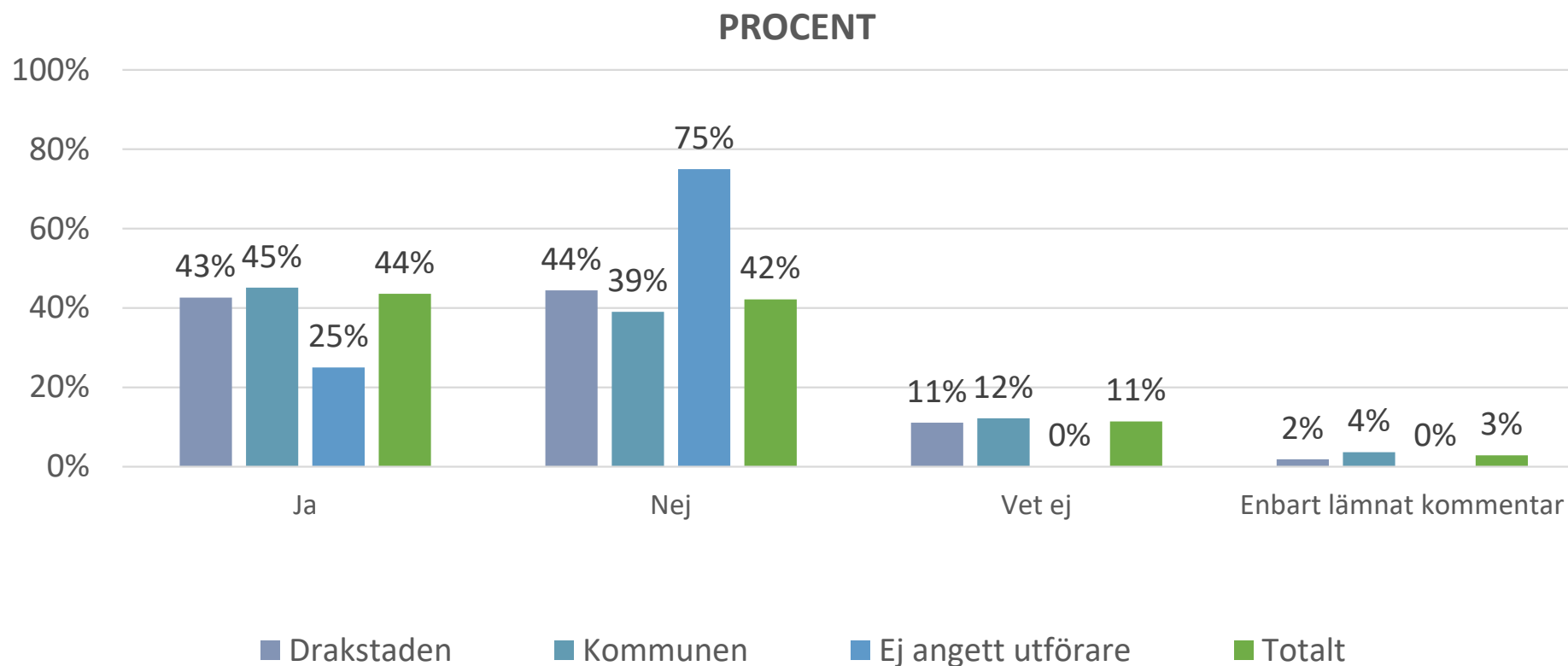
6. Har du varit med och gjort upp en planering, en så kallad genomförandeplan, hur du vill ha din hjälp utförd?





NORDANSTIGS
KOMMUN

6. Har du varit med och gjort upp en planering, en så kallad genomförandeplan, hur du vill ha din hjälp utförd?





NORDANSTIGS
KOMMUN

6. Har du varit med och gjort upp en planering, en så kallad genomförandeplan, hur du vill ha din hjälp utförd?

Kommentarer från brukarna

Drakstadens brukare:

Per telefon, men det är länge sedan och glömt

Inte vad jag minns, men jag är så glömsk. Jo, det har hänt!

Vore bra att när man får hjälp vet när någon kommer. Det vore bra att man hör av sig om man inte kommer.

Kommunens brukare:

Jag tror att det var längesedan

Inget som kan kallas för genomförandeplan

Om det är gjort bör det göras på nytt

Ja, genom trygg hemgång

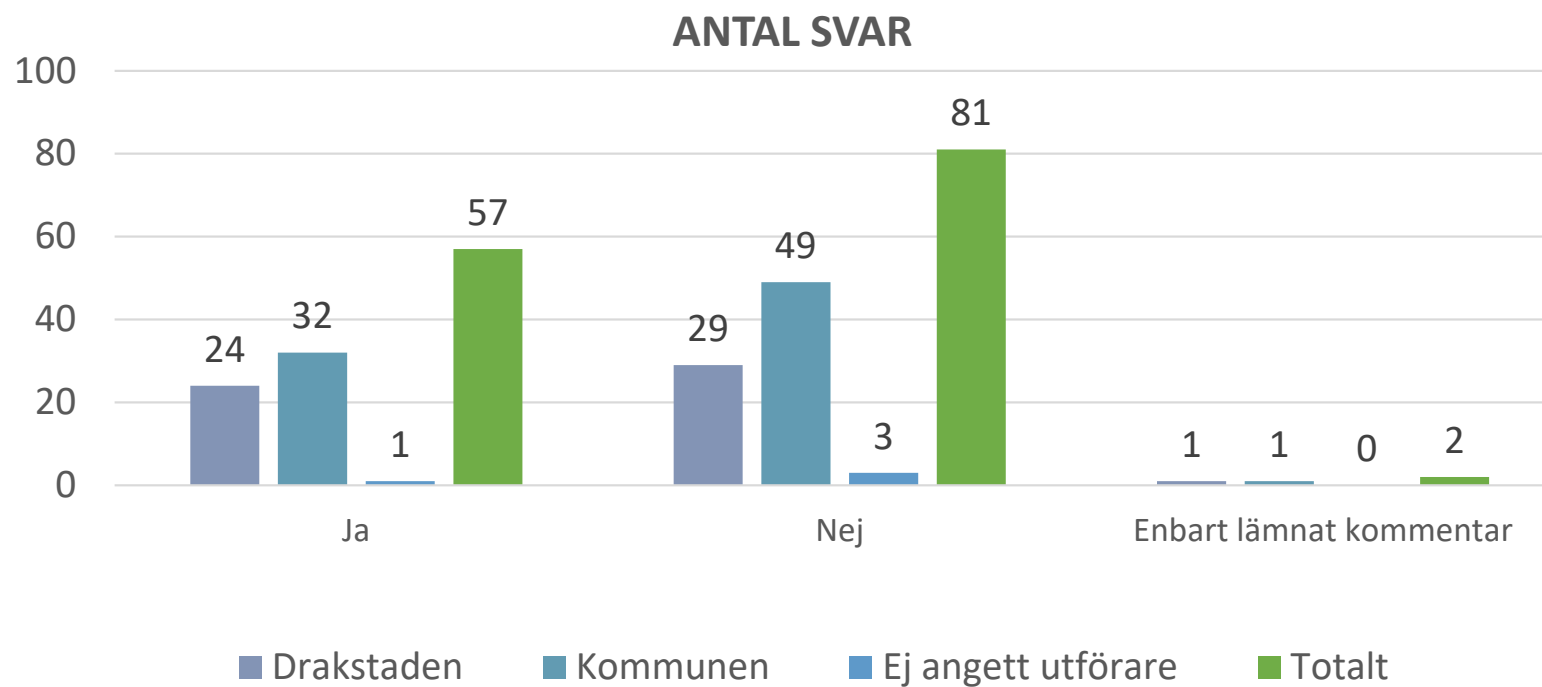
Planeringen följs inte!

Kommentar

Denna del av hemtjänsten förefaller vara problematisk. Trots krav om genomförandeplaner hus utförare uppger 42% av respondenterna att de inte varit med och upprättat någon. Flera svarar också att de inte vet om någon gjorts, eller att den i så fall upprättats för länge sedan. Någon skriver att planeringen inte följs.

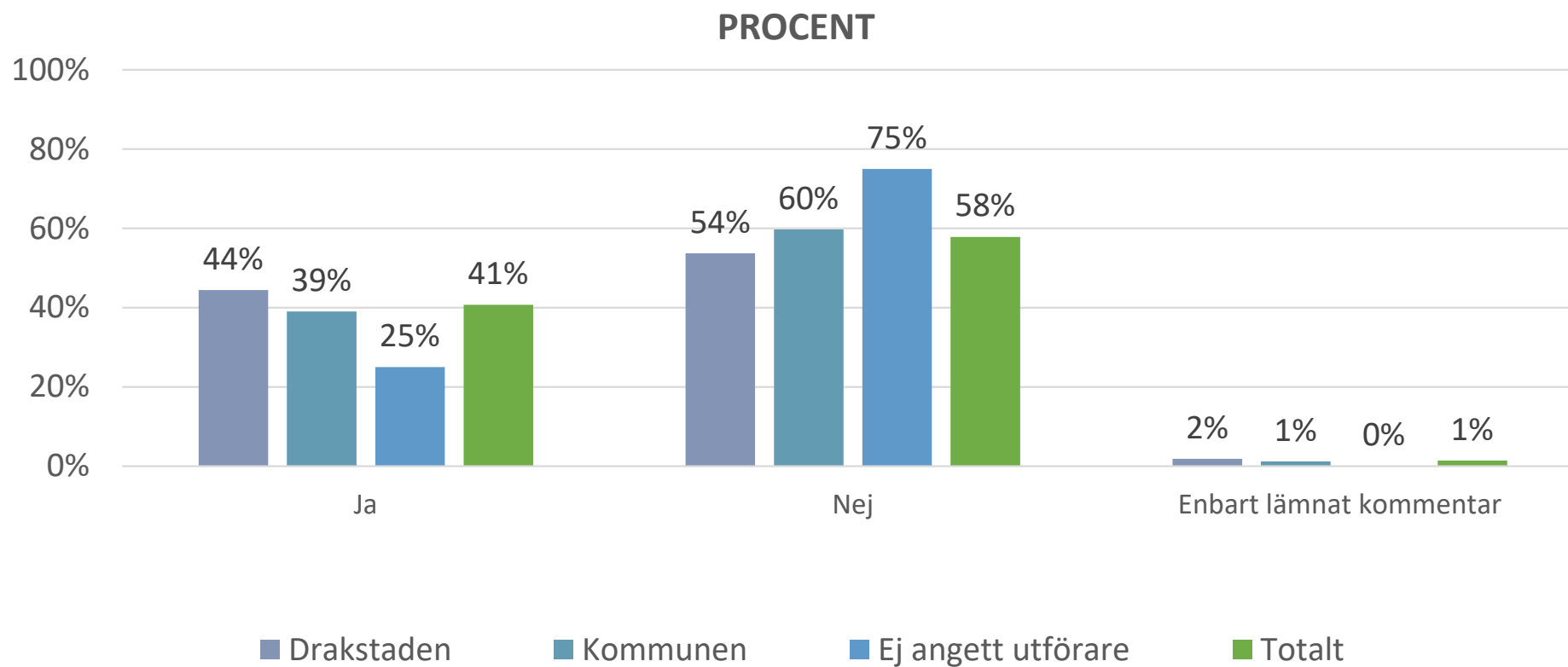


7. Vet du vem som är din kontaktman?





7. Vet du vem som är din kontaktman?





NORDANSTIGS
KOMMUN

7. Vet du vem som är din kontaktman?

Kommentarer från brukarna

Drakstadens brukare:

Kommer inte ihåg

Jag tror det

Inte nu

Kommunens brukare:

Skulle vilja ha en

Vet ej om det är hen hon han

Kommun hemtjänst, larm bland annat

Det är sällan hon är här. Har inte fått något telefonnummer till henne.

Lite osäker, men vi har kontakter att ringa.

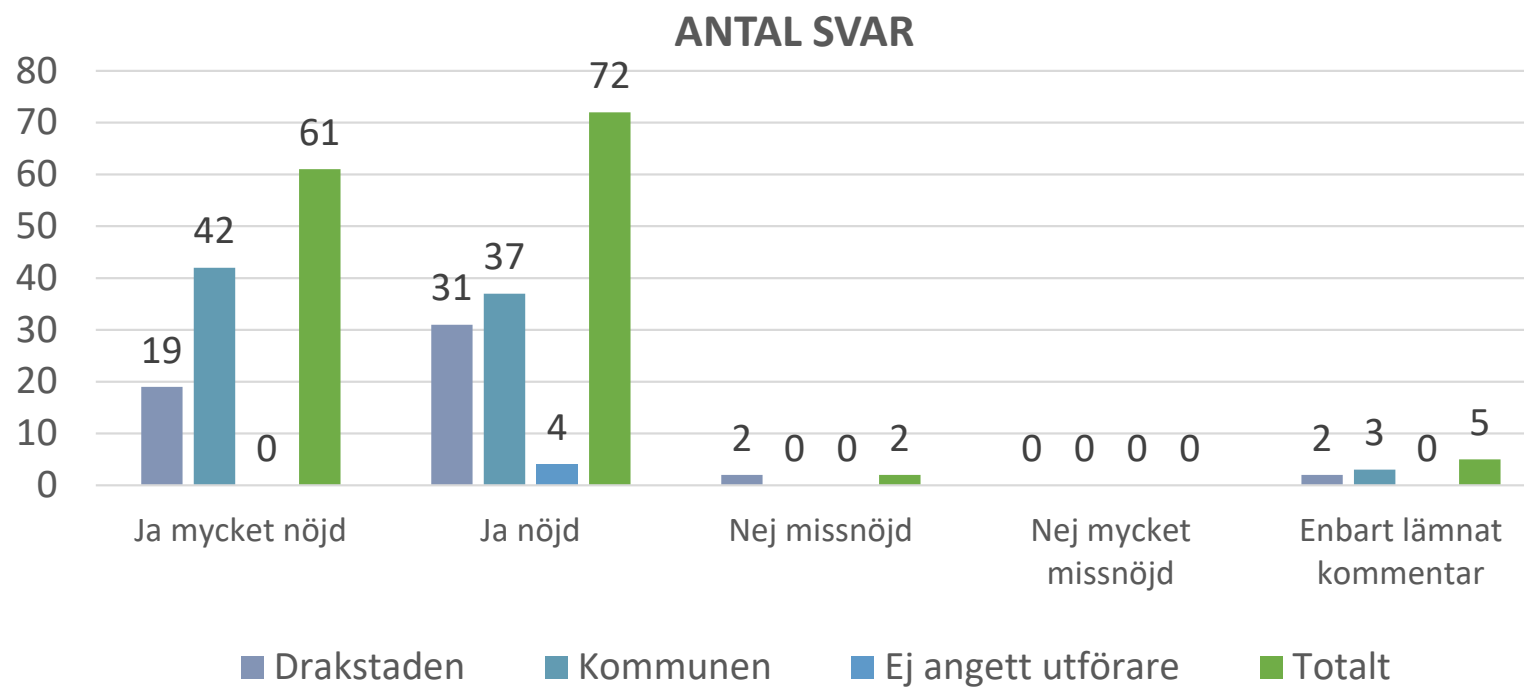
Hon är aldrig här

Kommentar

Här uppger en majoritet av brukarna, cirka sex av tio, att de inte känner till vilka deras respektive kontaktmän är. Antalet är något högre hos de som har kommunen som utförare.



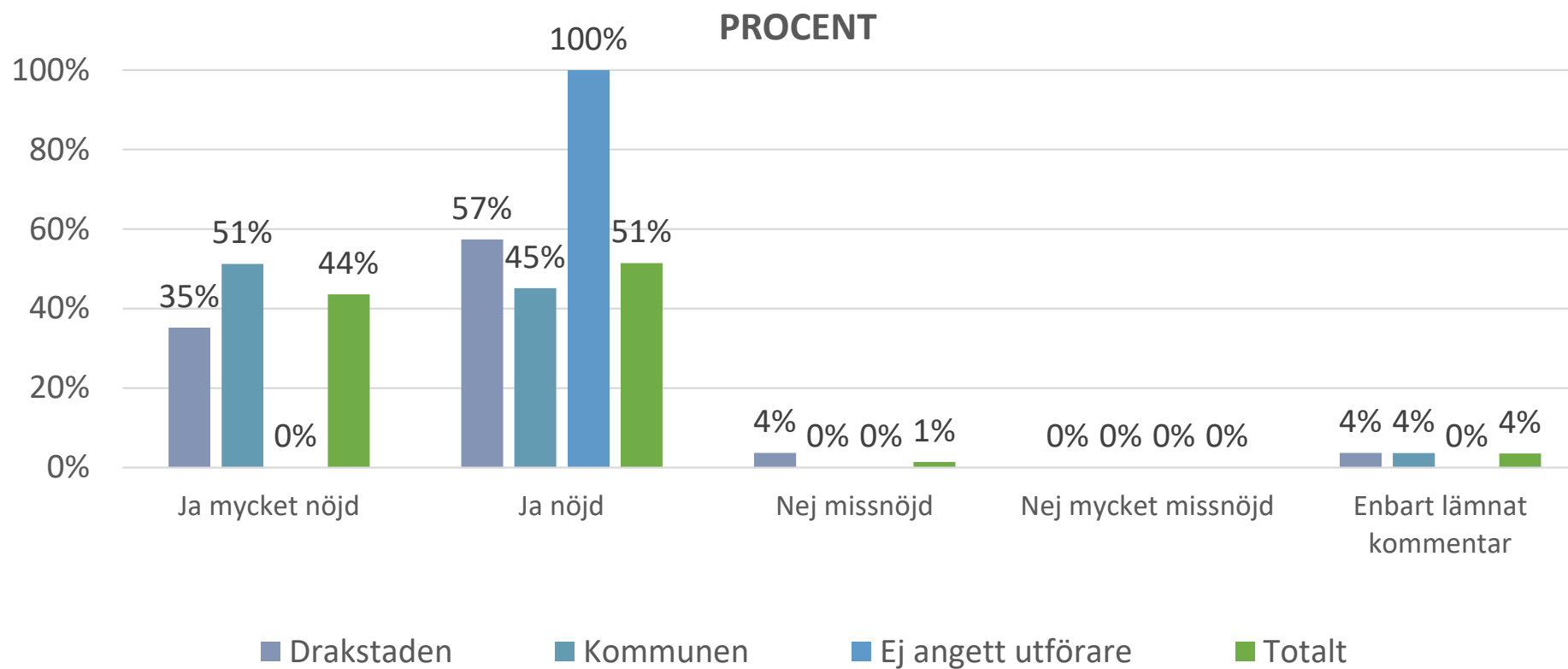
8. Känner du dig nöjd med personalens bemötande?





NORDANSTIGS
KOMMUN

8. Känner du dig nöjd med personalens bemötande?





NORDANSTIGS
KOMMUN

8. Känner du dig nöjd med personalens bemötande?

Kommentarer från brukarna

Drakstadens brukare:

De flesta är bra, men flera tar dåligt ansvar och bryr sig inte om att göra något, eller sätter sig vid bordet och sover!

De flesta av personalen är mycket bra

Kommunens brukare:

Vissa är jag nöjd med, vissa inte

Inte alla, finns de som är otrevliga

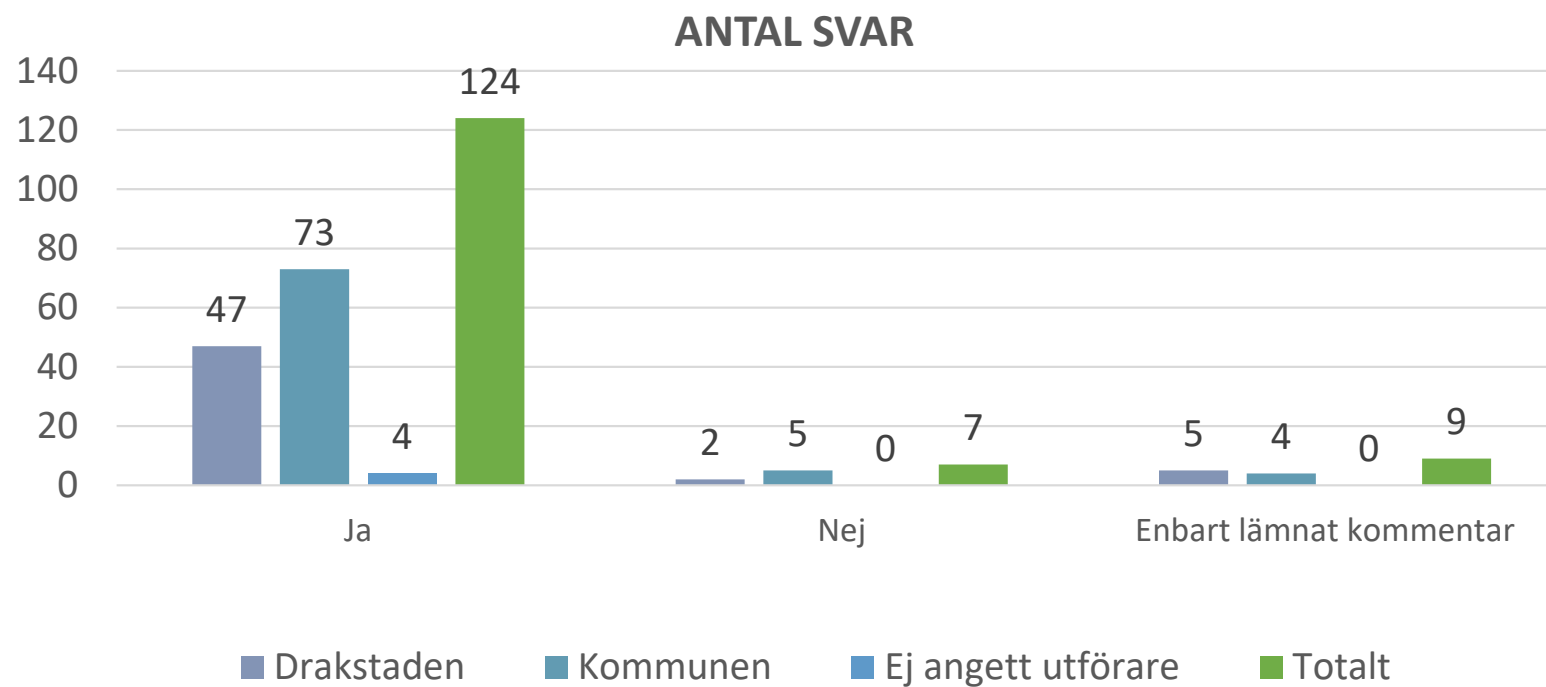
Oftast nöjd, men ibland stressad och irriterad personal

Kommentar

En klar majoritet menar att de antingen är nöjda eller mycket nöjda med personalens bemötande. Sett till antal, anser sig fler brukare med kommunal utförare vara "mycket nöjda" jämfört med Drakstadens kunder. Samtidigt anser sig fler av Drakstadens brukare "nöjda" jämfört med kommunens. Båda utförare har några missnöjda respondenter, vilket framkommer i de egna kommentarerna.



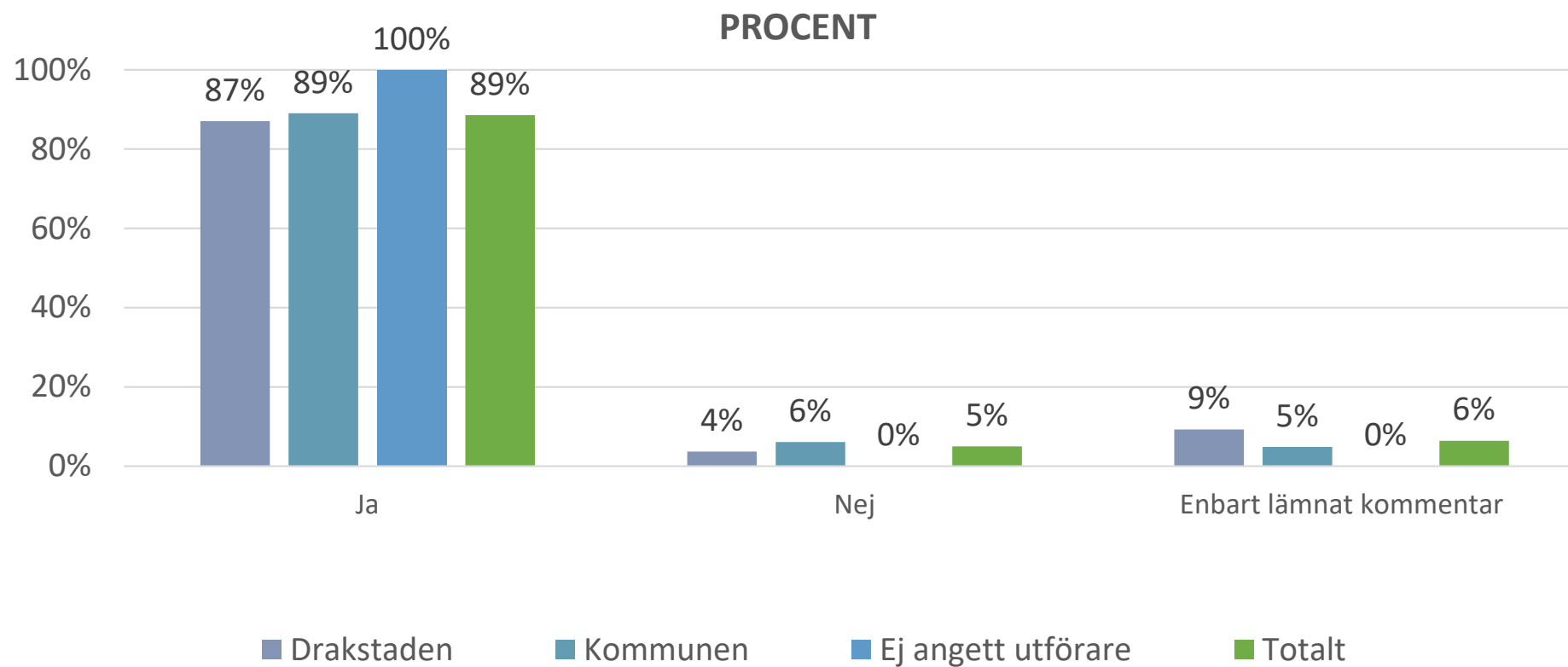
9. Vågar du framföra dina synpunkter?





NORDANSTIGS
KOMMUN

9. Vågar du framföra dina synpunkter?





NORDANSTIGS
KOMMUN

9. Vågar du framföra dina synpunkter?

Kommentarer från brukarna

Drakstadens brukare:

Ja, oftast

Ej fått möjlighet till det

Jag brukar inte säga till, men både min dotter och dotterdotter har sagt till många gånger

Inte alla gånger

Kommunens brukare:

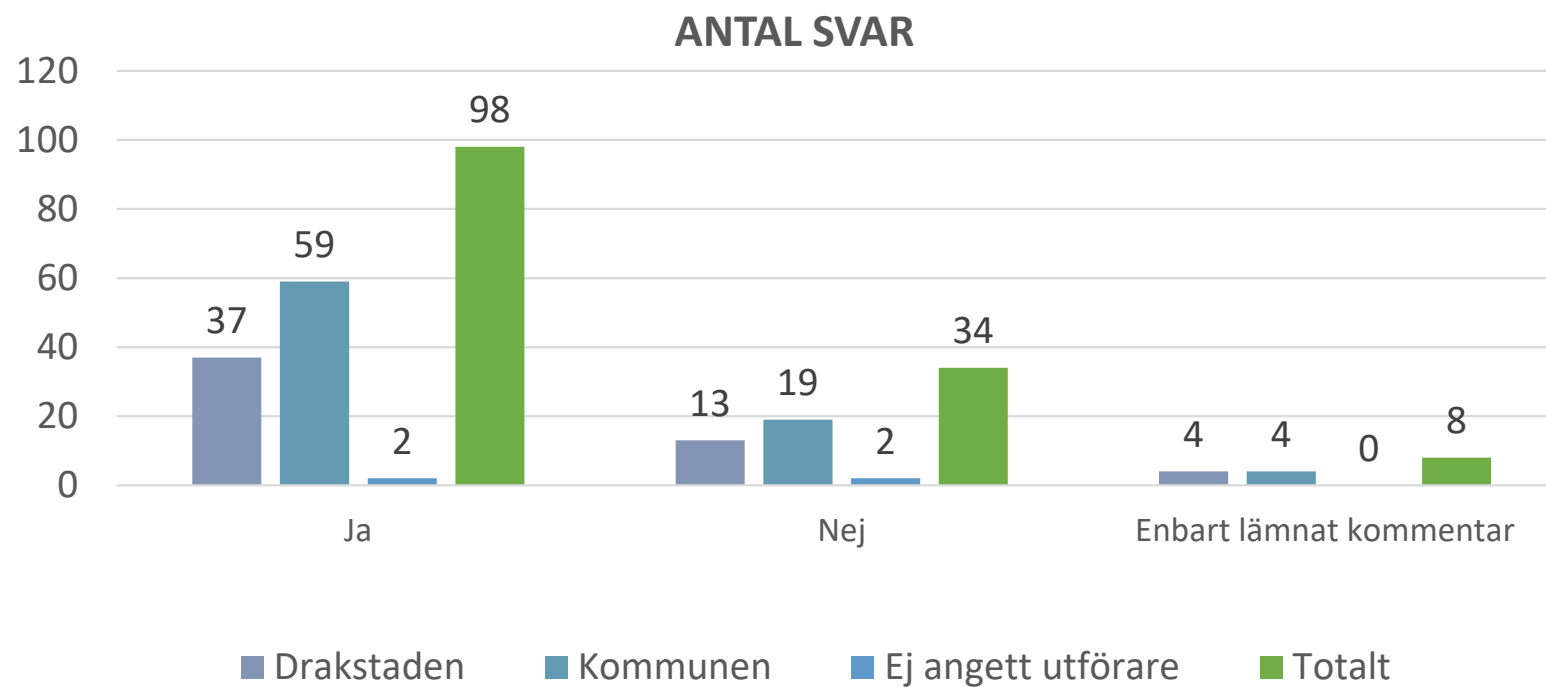
Nej. H-n är rar och trevlig! Känt h-n sedan barndomen.

Kommentar

Ungefär nio av tio utförare menar att de vågar uttrycka sina åsikter. Svaren har dock ibland visat att några brukare anser sig vara nöjda, eller till och med mycket nöjda, med utförandet av hemtjänsten men samtidigt att de inte vågat uttrycka åsikter.



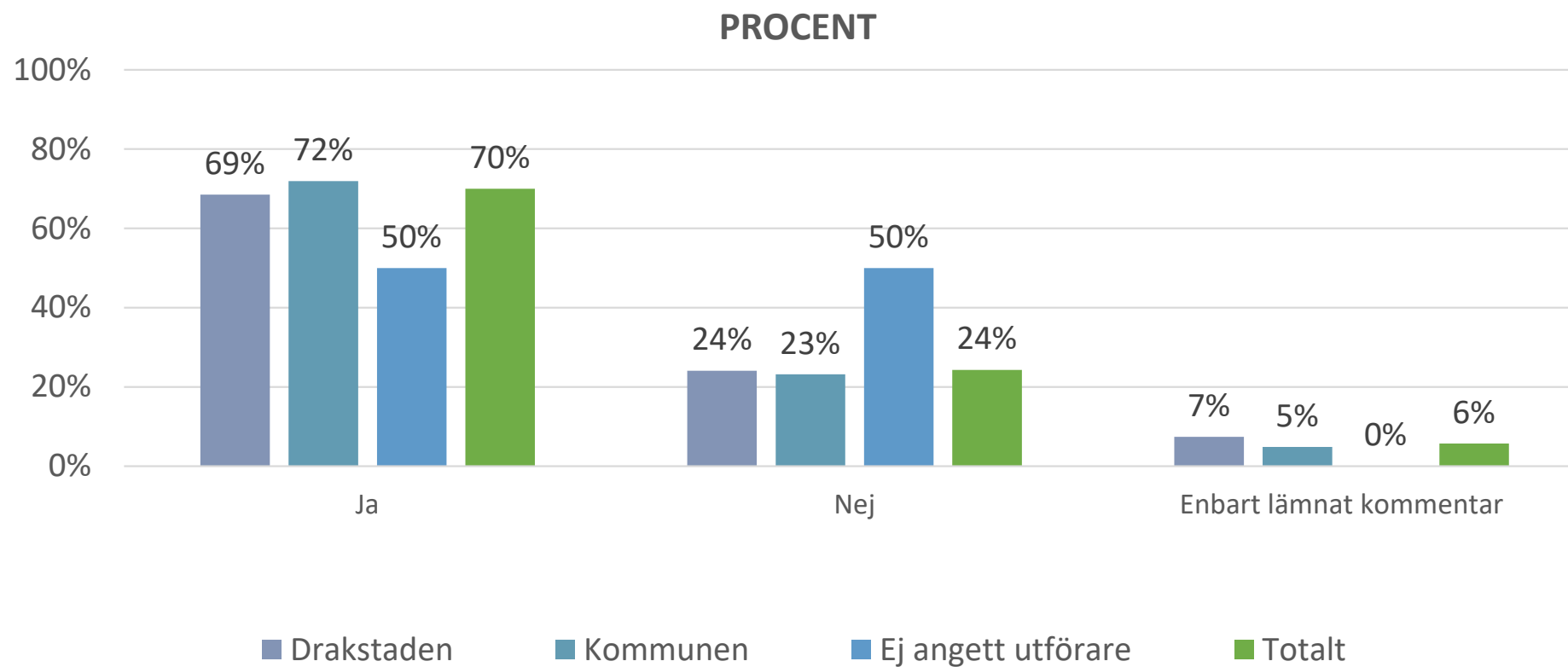
10. Vet du vart du ska vända dig om du vill ha kontakt med hemtjänsten?





NORDANSTIGS
KOMMUN

10. Vet du vart du ska vända dig om du vill ha kontakt med hemtjänsten?





NORDANSTIGS
KOMMUN

10. Vet du vart du ska vända dig om du vill ha kontakt med hemtjänsten?

Kommentarer från brukarna

Drakstadens brukare:

Har tfn-nr till Drakstaden.

Jag har larm

Min dotter sköter den kontakten

Kommunens brukare:

Har olika tfn-nummer till Mitt Liv, men inte fått nya nummer

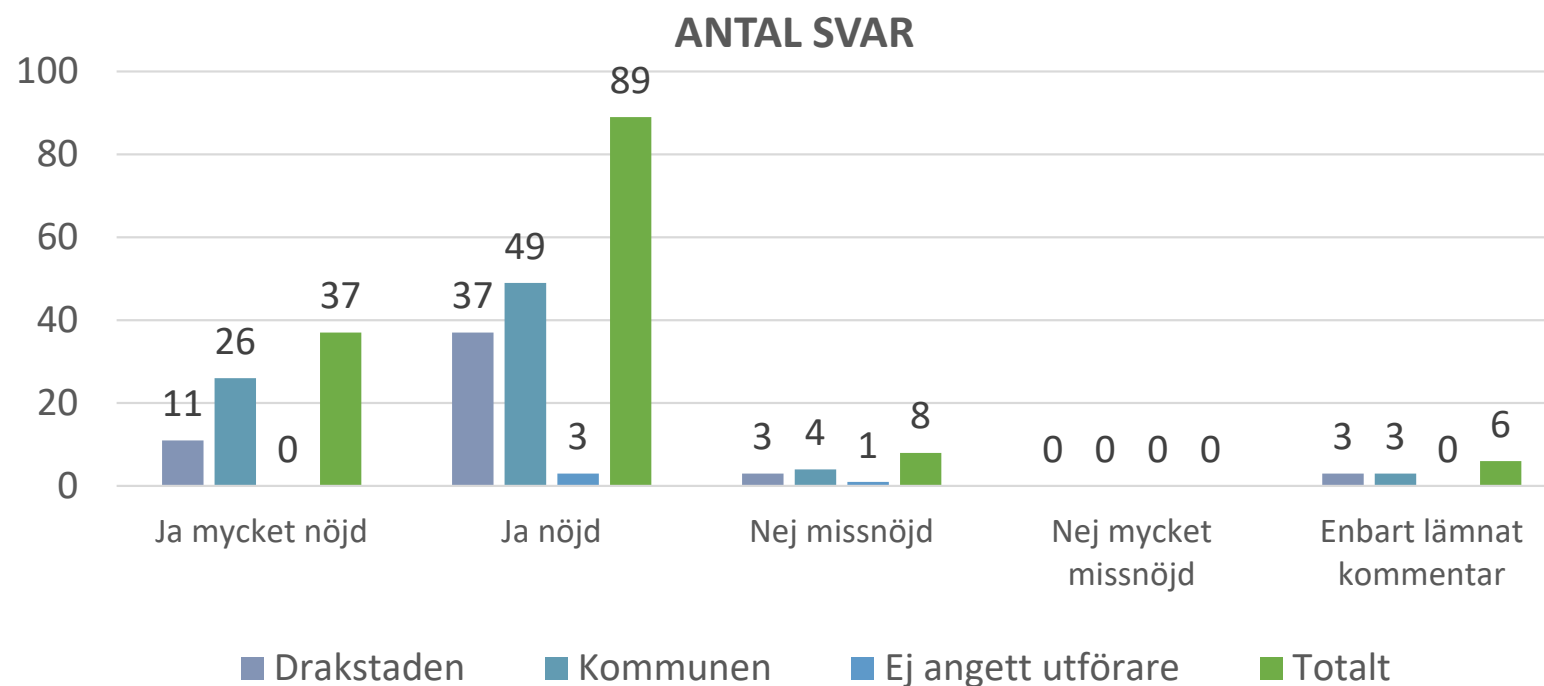
Jag har trygghetslarm

Kommentar

Sju av tio brukare anser sig veta var de ska vända sig om de vill ha kontakt med hemtjänsten. Här finns alltså utvecklingspotential.



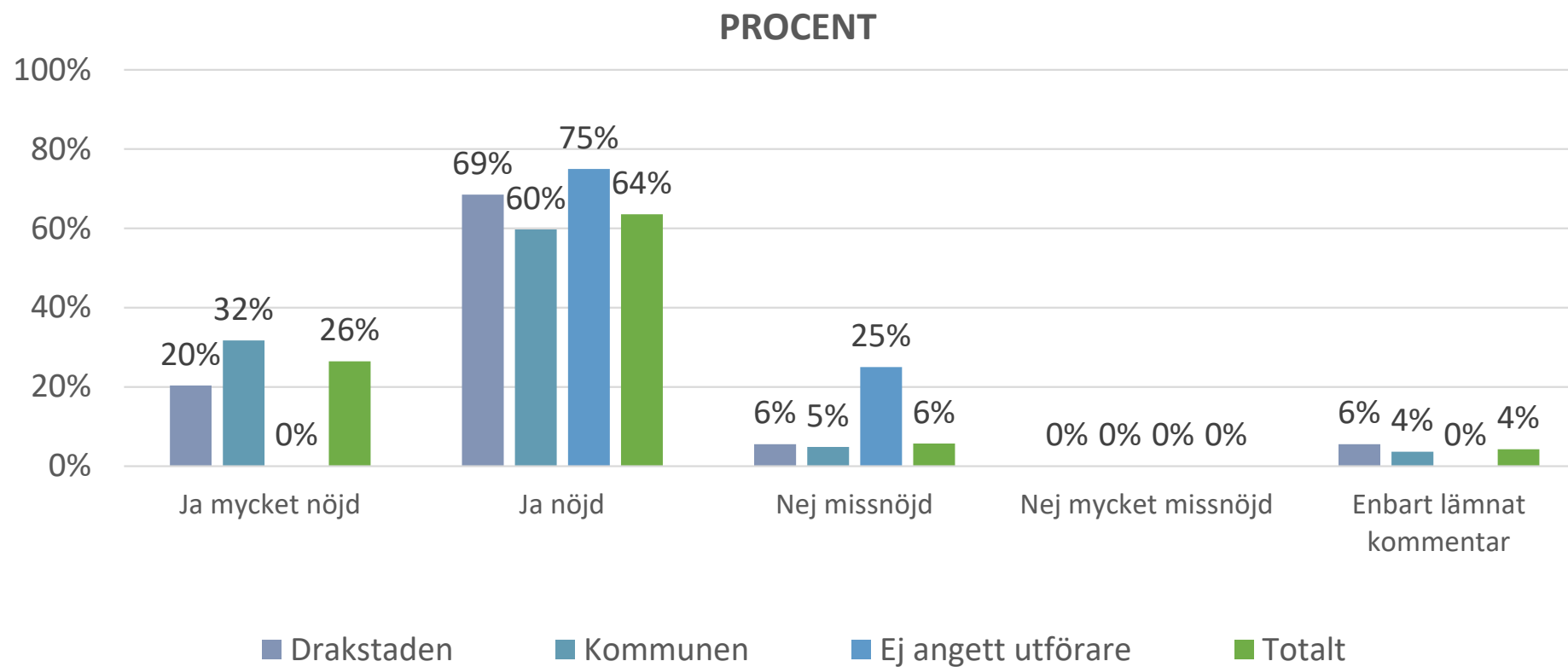
11. Om du gör en helhetsbedömning av den hjälp och det stöd du får, känner du dig nöjd?





NORDANSTIGS
KOMMUN

11. Om du gör en helhetsbedömning av den hjälp och det stöd du får, känner du dig nöjd?





NORDANSTIGS
KOMMUN

11. Om du gör en helhetsbedömning av den hjälp och det stöd du får, känner du dig nöjd?

Kommentarer från brukarna

Drakstadens brukare:

De är så snälla och rara, och frågar ofta hur jag mår.

Behöver mer hjälp.

Ganska nöjd

Lär personalen stänga dörren och släcka lyset efter sig

Olika dagar

Om all personal var som den bra personalen som sköter sitt jobb vore jag väldigt nöjd.

Kommunens brukare:

Systembeställningen klickar ibland

Försök hålla lite jämnare tider.

Önskar mindre antal vårdare. Alla kan inte. Det är svårt att lära alla att byta bl a stomiplattor och påsar.

Kommentar

Svaren ligger i linje med de i fråga nummer 8: en klar majoritet menar att de antingen är nöjda eller mycket nöjda med personalens bemötande. Sett till antal, anser sig fler brukare med kommunal utförare vara "mycket nöjda" jämfört med Drakstadens kunder. Samtidigt anser sig fler av Drakstadens brukare "nöjda" jämfört med kommunens. Ca sex procent av brukarna anser sig vara missnöjda, och är fördelade tämligen lika i antal oavsett utförare.